

## **El lado humano de los accidentes de tráfico, desde el trabajo social**

**Anna María Rucabado Sala**

Trabajadora Social. Profesora titular de la Universidad de Jaén

**Lucía Cañada Pancorbo**

Trabajadora Social del Centro Penitenciario Militar de Alcalá de Henares

### **Resumen**

Casi todos los días, especialmente los fines de semana y festivos, se tienen noticias de los accidentes de tráfico que se producen en las carreteras españolas. Las consecuencias suponen grandes problemas a las familias y a la sociedad en general, tanto emocionales, como económicos, pero siempre con un trasfondo social.

Las personas afectadas por esta problemática tienen que enfrentarse en mayor o menor medida a un cambio en su vida, ya sea por consecuencias físicas, psicológicas, socioeconómicas o un conjunto de estos factores entrelazados. Es por ello que es importante plantear estrategias para abordar esa situación de riesgo, dolor, y/o pérdida que puede ser altamente paralizante para quien la sufre.

En esta revisión teórico-crítica lo que se pretende es hacer más hincapié en la esfera social dado que ha sido la menos abordada, es decir, lograr una nueva forma de estudiar lo psicosocial a partir del trabajo social (esfera social) y de la psicología positiva (esfera psicológica).

### **Palabras clave**

Accidentes de tráfico, adversidad, resiliencia, trabajo social, superación.

### **Abstract**

Almost every day, especially on weekends and holidays, there are reports of traffic accidents that occur on our roads. Consequences suppose great problems to families and society in general, both emotional and economic, but always with a social background.

People affected by this problem have to face a big change in his life, either for psychological, physical and/or social consequences. That is why it is important to devise strategies to address this risk, pain, and / or loss can be highly crippling for the sufferer.

In this theoretical critical review which aim it is to put more emphasis on the social sphere as it has been the least addressed, achieve a new way of studying the psychosocial from social work (social sphere) and positive psychology (psychological sphere).

## Keywords

Traffic accidents, adversity, resilience, social work, improvement

## Introducción

El desarrollo de la sociedad, en general, implica una evolución en casi todos los ámbitos y uno de ellos es económicamente lo que conlleva como factor colateral la necesidad de comunicación tanto a nivel digital como de manera física, con traslado de mercancías y personas, se vende más a partir de llegar más lejos, y se interactúa más a partir de la disponibilidad de desplazamiento, ya sea por trabajo o por ocio; fruto de esto se viene produciendo un trascendental incremento de vehículos en las carreteras españolas; este desarrollo nos aporta beneficios considerables en nuestro día a día, pero no podemos olvidar que también supone resultados negativos, como son los costes económicos, el deterioro ecológico, etc., pero es el accidente de tráfico en sí, lo que deja peores secuelas para nuestra sociedad. (López J. A., 2000); aunque, es cierto que actualmente se están produciendo avances en la minimización de las consecuencias negativas de los accidentes de tráfico no sería coherente obviar que es imposible llegar a erradicarlos al ser el coche un medio de transporte integrado y de uso habitual en nuestra sociedad.

*“Los accidentes de tráfico son considerados una epidemia de carácter mundial, a un nivel similar al de la malaria o la tuberculosis” (Somovilla, 2010)*

Cuando ocurre un accidente de tráfico de consecuencias moderadas o graves, se ven implicadas dos tipos de personas: las que sufren de forma directa el accidente de tráfico y las que lo hacen de forma indirecta, generalmente familiares o allegados, o personas del entorno del afectado; todos ellos pueden vivir una situación de shock o incredulidad, estupor, etc, que puede desarrollar varias etapas como: bloqueo (psicosocial) acompañado de ansiedad o no, por el acontecimiento y sus consecuencias, en un segundo momento puede seguir una desorganización psicológica, familiar, social, etc., en mayor o menor medida según la gravedad del accidente o de sus consecuencias que ya en una etapa posterior puede producir incertidumbre, o desamparo. (Asociación ayuda y orientación a los afectados por accidentes de tráfico, 2000) Esta desorganización conlleva un cambio en la vida de las personas implicadas y es en este punto donde el/la trabajador/a social tiene una gran labor por hacer máxime si se está especializado en la rama de la psicología positiva.

El **objetivo central** de este estudio es plantear la figura del trabajador/a social dentro del marco de los accidentes de tráfico con perspectiva de la psicología positiva.

Como objetivos secundarios se plantean:

1. Conocer las consecuencias del accidente de tráfico y su vertiente social.
2. Plantear el accidente como una crisis o una emergencia.
3. Conocer el rol del trabajador social en urgencias y crisis.

## Metodología empleada:

El trabajo se ha realizado fundamentalmente a partir de dos tipos de acciones: 1. una revisión bibliográfica de los temas vinculados al accidente de tráfico, a los roles del trabajador social y a la bibliografía recomendada por los especialistas; 2. Análisis de las actuaciones llevadas a cabo por los técnicos en las prácticas realizadas en el servicio de atención a las víctimas de la Junta de Andalucía, conversaciones y tutorías de aprendizaje con los técnicos a cargo del servicio, etc.

Este artículo está estructurado de forma que se hará un recorrido por el hecho del accidente de tráfico, casuística y consecuencias, pasando luego a verse trabajo social, emergencia y crisis y entremezclando esta temática con la resiliencia para llegar a las conclusiones.

## 1. Los accidentes de tráfico

Fue a finales del siglo XX cuando el automóvil empezó a convertirse en una herramienta de uso común en Europa y concretamente en España, llegando a ser casi indispensable para un gran número de personas. Fue entonces cuando surgió la necesidad de crear unas normas de ordenación del tráfico, de esta manera, se desarrollaron estructuras de gobierno para asegurar el sostenimiento de los vehículos y asegurar que los ciudadanos estaban preparados para conducir estas máquinas. (Dirección General de Tráfico, 2016) La aparición del automóvil en la sociedad, también implicó la exposición de las personas a los accidentes de tráfico.

La definición de “accidente de circulación” que utiliza la OMS es “una colisión o incidente en el que se ve implicado al menos un vehículo sobre ruedas para uso en carretera en movimiento, en una vía pública o privada con acceso público a las inmediaciones”. Estos tipos de incidentes pueden derivar en múltiples consecuencias como que, sea un accidente mortal donde haya fallecidos; también pueden resultar heridos (de forma leve, moderada o grave).

Una colisión en carretera puede producir una serie de consecuencias negativas en el ser humano; a nivel psicosocial, psicológico e incluso económico en los/as implicados en la misma. Una tragedia puede desatar una crisis a nivel personal pero también a nivel familiar. Según Caplan (1964), nos referimos a **crisis** cuando se produce “una perturbación de una situación estable, que se caracteriza porque sobreviene de una manera repentina e inesperada, provocada por una situación estresante o un acontecimiento precipitante (la emergencia, el accidente de tráfico), afectando a una persona o grupo que hasta entonces tenía un adecuado nivel de funcionamiento, de manera que le provoca un desequilibrio”. (Caplan, 2010)

En las últimas décadas, los accidentes de tráfico han supuesto una pérdida de vidas humanas así como personas con lesiones de por vida, además de dramas humanos y familiares, que suponen que la sociedad en su conjunto, disminuya la calidad de vida. Actualmente y de modo muy general, podemos afirmar que 1.3 millones de personas mueren al año en el mundo como consecuencia de un accidente de tráfico. Esto implica que sean los accidentes de tráfico una de las primeras causas de muerte en nuestra sociedad. (Dirección General de Tráfico, 2016).

Según Gregorio Serrano, Director General de Tráfico, durante el año 2017 se han producido 1.067 accidentes mortales en vías interurbanas, en los que han fallecido 1.200 personas y 4.837 heridas hospitalizadas, lo que supone un aumento del 3% en lo que a accidentes

mortales (+28) y fallecidos (+39) se refiere y una disminución de un 6% (-336) en lo relativo a heridos hospitalizados. En 2016 el número de accidentes de tráfico con víctimas ascendía a 102.362, de las cuales fallecieron 1.810 personas en el momento del accidente o hasta 30 días después del mismo.

Por ello, un accidente de tráfico y sus consecuencias es equiparable a una situación de crisis, más concretamente las crisis accidentales o situacionales.

Esto conlleva un problema social que, por supuesto, tiene consecuencias. Cada accidente de tráfico supone un cambio drástico para una o varias personas, tanto en el ámbito personal como social y económico; por ello son imprescindibles los protocolos de actuación frente a la emergencia que genera el accidente de tráfico, y todos los profesionales que intervienen, siendo la Dirección General de Tráfico (en adelante DGT), entre otros, parte importante de este proceso.

Parte importante son todos/as los/as profesionales intervinientes en el proceso que se genera cuando se produce un accidente de tráfico, siendo significativa la intervención de las instituciones y organismos, fundamentalmente: personal sanitario, guardia civil, bomberos/as, policía local, protección civil. Además, actúan dos organismos menos conocidos por la ciudadanía pero básicos, UVAT<sup>1</sup>, Unidad de víctimas de accidentes de tráfico y SAVA<sup>2</sup>, Servicio de asistencia a víctimas en Andalucía.

### Las Consecuencias de los Accidentes de Tráfico

Son múltiples las consecuencias derivadas de un accidente de tráfico constituyendo una agresión a la integridad física, psicológica y social de la víctima; cómo pueden ser: (Delblanch, 2014)

- La muerte; del conductor/a, de familiares y/o amigos/as o personas del entorno.
- Problemas físicos; tales como fracturas, heridas, daños físicos y las consecuencias de los mismos: dolor, malestar, depresión...
- Problemas sociales; como el no conocer las herramientas necesarias para hacer frente a un hecho de estas características, tener personas dependientes bajo tutela.
- Problemas económico-legales; indemnizaciones, juicios, daño a terceros, pérdida del poder adquisitivo de la familia, a veces situaciones de bancarrota económica, etc.
- Problemas psicológicos, culpa, ansiedad, sentimiento de pérdida, bloqueo psicológico, duelo.

Según Santos, los accidentes de tráfico se están convirtiendo en un grave problema de salud pública. Los datos estadísticos indican que 1,3 millones de personas mueren en

.....

1 Más información sobre UVAT, Unidad de víctimas de accidentes de tráfico en la página web de la DGT <http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/>.

2 Más información sobre SAVA, Servicio de asistencia a víctimas en Andalucía en la página web de la Junta de Andalucía “<http://www.juntadeandalucia.es/justicia/portal/adriano/serviciosciudadania/asistenciavictimas/quee>”

el mundo a causa de un accidente de tráfico y 50 millones son las que resultan heridas. Se estima que, si no se actúa en la prevención de los accidentes, estas cifras irán creciendo en los siguientes años. (Santos, 2011)

Pero no es la persona que sufre el accidente la única afectada, sino que normalmente ésta tiene una red de personas allegadas, como son familiares y amigos/as, que también resultan afectadas ya sea de forma directa o indirecta. Son muchas las personas que deben hacer frente a la discapacidad, a la muerte o a las lesiones causadas por el accidente de un ser querido, si bien es cuantificable el número de accidentes, de lesionados, muertos o afectados; no es calculable el dolor que acompaña este proceso en la mayoría de los casos ya que estaríamos calculando el sufrimiento humano, el sacrificio, el dolor.

Estos efectos no sólo suponen una gran carga para la economía española, sino para las familias que sufren las secuelas de una manera directa. Ejemplos de esto puede ser la pérdida del trabajo de los aportadores económicos de la familia, el costo de atender a familiares con discapacidad, la orfandad de los menores. (Santos, 2011). Sin olvidar la atención a los mayores y menores en indefensión porque su cuidador o sus padres/madres no van a volver a casa.

Por todo ello, es fundamental la labor que hasta ahora se está llevando a cabo en materia de accidentes de tráfico. Pero también es de vital importancia seguir investigando en este ámbito para minimizar las consecuencias negativas para las víctimas directas e indirectas.

### Los Costes de los Accidentes de Tráfico

En un estudio llevado a cabo por expertos de la Unión Europea donde se analizan los costos de los accidentes de tráfico en la UE y en otros países del entorno. Son cinco elementos los que se estiman como costes de los de los mismos: (European Federation of Road Traffic Victims, 2014)

1. Los gastos médicos.
2. El coste de la capacidad productiva perdida (pérdidas de producción).
3. Valoración de la pérdida de la calidad de vida (pérdida de bienestar como consecuencia del accidente de tráfico).
4. El coste del daño a la propiedad.
5. El coste administrativo.

Evidentemente, estos costes hablan de la cuestión económica que supone el accidente y la red institucional para dar respuesta al problema. Son desde luego importantes y suponen una buena parte de la economía de cualquier país puesto que el mundo de los seguros, tiene una gran parte en este entramado y, el hecho de que por ley sea obligatorio tener un seguro, ya nos dice que las políticas públicas han optado por la fórmula de que recaiga en el individuo que conduce gran parte de la responsabilidad del hecho del accidente.

Pero hay otros costes muy importantes y son los llamados costes sociales, o costes humanos de heridos, fallecidos, familiares y allegados; costes en términos de sufrimiento y dolor, una variable difícil de medir.

Algunas de las personas que se ven involucradas en un hecho de estas características desarrollan trastornos psicológicos, como puede ser estrés postraumático, hecho que puede causar un alto grado de deterioro en la vida diaria de las personas afectadas. Este tipo de síntomas pueden derivar en costos sociales; no poder llevar una vida normalizada, no poder atender a personas dependientes. Además, también se pueden ver perjudicadas las relaciones sociales; el salir a la calle, volver a conducir. El bienestar en general se puede ver afectado. (Dirección General de Tráfico, 2016)

La mayoría de los datos existentes sobre las consecuencias psicosociales de los accidentes de tráfico se refieren a personas que han buscado tratamiento por la gravedad de su situación. Pero el conocimiento con respecto a la incidencia y gravedad psicosocial de personas con lesiones leves o sin lesiones es escaso.

Una de las principales recomendaciones de la Federación Europea de Víctimas de Accidentes de Tráfico es la creación de centros de asistencia gratuita a víctimas donde estas reciban asistencia y asesoramiento en el ámbito del derecho, la medicina y la psicología. El apoyo de las víctimas de accidentes de carretera fue un proyecto innovador propuesto en 2005 por la Organización Española ONG “STOP Accidentes” para el Ministerio de Salud y Protección del Consumidor. El proyecto consta con una intervención de dos etapas y tres acciones diferentes, diseñados tanto para las víctimas directas como para las indirectas, familiares y amigos/as cercanos/as. En esta propuesta de intervención engloba básicamente a Trabajadores Sociales y Psicólogos. (European Federation of Road Traffic Victims, 2014)

A pesar de la disminución importante en el número de muertes en las carreteras europeas durante la última década, sin duda hay muchos más pasos a seguir a fin de lograr una mayor reducción en el número de víctimas de accidentes de tráfico en Europa. Se considera que la seguridad vial es un tema de alta prioridad en todos los países europeos, en consecuencia, se han hecho muchos esfuerzos para poner en práctica medidas de seguridad que contribuirán a mejorar la situación. (Masniak, 2008)

## 2. Emergencia, crisis y trabajo social

Es importante afianzar los cimientos de esta revisión teórico-crítica por ello, es fundamental pararnos a desarrollar el concepto de “emergencia”. La esencia de este término está ligada a las competencias que posee una sociedad donde se produce este acontecimiento para responder de una manera adecuada, o no, a esta adversidad. La emergencia se puede categorizar en dos grandes situaciones: (Rivas, 2010)

- o Situaciones de urgencias o emergencias ordinarias.
- o Situaciones de emergencia extraordinarias.

Para Pérez Madera la emergencia social es *“aquella situación que se caracteriza por generar “situaciones objetivas de desprotección social, es decir, situaciones donde la persona se encuentra de forma repentina sin medios personales, familiares y sociales de apoyo para dar respuesta a sus necesidades más básicas”*. Un accidente de tráfico es una emergencia social ya que es un hecho súbito e inesperado, de consecuencias negativas y que distorsionan la rutina cotidiana de la persona/s que sufre el accidente. Por lo que un hecho de estas características y sus consecuencias genera, en suma, una situación de crisis.

Por ello, es importante que tengamos en cuenta la definición de crisis; según Du Ranquet, *“crisis es un estado de conmoción, de parálisis en una persona que sufre o ha sufrido un gran shock. Sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema y requiere un cambio que se sitúa fuera del repertorio habitual de respuestas”* (Du Ranquet, 2007)

La crisis puede mirarse desde dos perspectivas diferentes; puede significar un hecho negativo o, por el contrario, puede simbolizar una decisión, como se da en el griego. En la cultura China, para aludir a la crisis se utilizan símbolos de peligro y oportunidad combinados dejando entrever esa doble perspectiva. (Herrero, 2010)

Según Viscarret *“la situación de crisis lleva al individuo a un estado temporal de desorganización, de desequilibrio, en el que la gente experimenta una interrupción de su normal funcionamiento y en donde debido a la incapacidad para poder hacer frente a esta situación el individuo se encuentra frustrado, preocupado, disgustado y estresado”*. (Viscarret, 2007) Esto lo extrapolamos a los accidentes de tráfico, donde se produce una interrupción del normal funcionamiento de la persona accidentada y de la familia. La crisis quebranta la homeostasis del individuo y de su entorno, siendo la recuperación de un nuevo equilibrio (homeostasis) el propósito del modelo de intervención en crisis. Un modelo teórico del Trabajo Social que se encuentra desarrollado a partir de diversas teorías y que trata de afrontar los problemas sociales en todas sus dimensiones.

Según Slaikou, *“la crisis es un estado temporal de trastorno y desorientación determinado básicamente por la incapacidad de la persona para afrontar situaciones particulares utilizando los recursos habituales de resolución de conflictos”*. (Slaikou, 2000)

Diversos autores diferencian entre dos tipos de crisis: crisis de desarrollo o de maduración y crisis accidentales o situacionales, que son en las que nos vamos a centrar en esta revisión documental.

Las crisis accidentales no pueden ser anticipadas ya que el hecho que las produce es un evento inesperado o trágico; como puede ser una enfermedad, la muerte de un ser querido, o sufrir un accidente de tráfico. Todos estamos expuestos a este tipo de sucesos (crisis) ya que forman parte de la vida y pueden darse en cualquier momento de la misma. (Viscarret, 2007)

Las crisis se singularizan por tener una serie de fases en su desarrollo, aunque no hay un acuerdo en la estructuración. Además, pueden cambiar dependiendo del hecho traumático que acontezca, de la persona, del contexto. Pero existen cuatro fases que se representan en la mayoría de las situaciones de crisis: (Viscarret, 2007)

- **Primera Fase:** Fase de Impacto, es en este momento donde se produce el hecho que desencadena la crisis, llevando a la persona a una situación de confusión y desorientación. En estos momentos se dan estados de ansiedad y tensión. El individuo pone en marcha una serie de habilidades para hacer frente a la situación acaecida, es aquí donde el sujeto consigue volver al normal funcionamiento de su vida o pasa a la segunda fase de crisis.
- **Segunda Fase:** Se caracteriza por un incremento de la tensión y la angustia. La persona pone en marcha unas habilidades de emergencia para llegar a la solución del problema con el objetivo de reducir la tensión y la angustia que está sintiendo.

- **Tercera Fase:** El sujeto se traslada a este nivel cuando las habilidades de emergencia mencionadas anteriormente no consiguen reestructurar el funcionamiento normal. Por lo que la ansiedad y la tensión se incrementan hasta el punto de que el individuo ejecuta otro tipo de medidas, denominadas “medidas drásticas de solución de problemas” (ingesta de alcohol, drogas, psicosis, suicidio).
- **Cuarta Fase:** Es la fase final, se consigue un estado de equilibrio que puede ser beneficioso o no, para la persona implicada. El resultado es que algunos sujetos se convierten en personas más fuertes psicológicamente, al contrario que otras, que se debilitan por lo sucedido.

En las situaciones de crisis que podemos vivir a lo largo de nuestras vidas se presentan diversas alteraciones que afectan a la realización de actividades cotidianas como las siguientes: (Rojas, Trabajo Social e intervenciones en desastres., 1990)

Cambios importantes en la conducta de los afectados, durante y después del evento.

- Tensión en los vínculos del sistema social y personal del sujeto.
- Impotencia para manejar el suceso y sus consecuencias.
- Sentimientos de estar amenazados.

Dado que en todo momento se ha planteado el accidente de tráfico como una emergencia vinculada a una crisis, es imprescindible plantear el rol de acción por parte del Trabajador social en esta crisis de características tan definidas.

### **Trabajo Social en materia de Accidentes de Tráfico**

En el momento en que se produce una emergencia social un amplio abanico de profesionales deben de aportar sus conocimientos, lo que origina una intervención multidisciplinar con la actuación de; sanitarios, policías/guardias civiles, psicólogos, trabajadores sociales, etc. entre otros. Todos los técnicos deben de llevar a cabo sus funciones de una manera coordinada.

Cuando se produce un accidente de tráfico, las personas implicadas, ya sea de manera primaria o secundaria, viven una situación de bloqueo que les lleva a un descontrol psicológico, familiar, social y laboral. Este acontecimiento cambiará la vida de los individuos que se vean inmersos en este hecho traumático. (Asociación ayuda y orientación a los afectados por accidentes de tráfico, 2000). Esta modificación provoca una alteración en el funcionamiento habitual de la persona, la intensidad puede ser variada y a distintos niveles, lo que puede originar una crisis. (Nieto & García, 2000) Se producirán una serie de necesidades psicosociales que los trabajadores sociales como profesionales están preparados para solventar.

El trabajador/a social ha sido desde siempre un profesional que apoya a las personas que atraviesan situaciones complejas en sus vidas y ayuda a resolver los conflictos generados gestionando un cambio a una nueva situación más acorde con la casuística de los protagonistas, después del suceso acaecido. Como consecuencia de determinados eventos, pueden desencadenarse crisis; pueden ser personales o interpersonales y es aquí donde el trabajo social tiene una gran función que ejercer.

Son numerosos los ámbitos de intervención como; servicios sociales, salud, educación, empleo, justicia, empresas, infancia y familia, atención a situaciones de catástrofes de y/o emergencias y es en este último donde enmarcamos los accidentes de tráfico. Utilizando los distintos modelos existentes en esta disciplina como son, entre otros; el modelo psicodinámico, modificación de conducta, sistémico e intervención en crisis.

Las personas afectadas por un accidente de tráfico son tanto las víctimas directas, quienes han sufrido el accidente, como las familias a las que se consideran víctimas indirectas ya que también sufrirán las consecuencias del mismo de un modo indirecto y el hecho de atravesar una situación traumática como es un accidente de tráfico puede desencadenar una crisis; tanto a nivel personal, social e inclusive a nivel laboral. La función principal del trabajo social es generar cambio, apoyo a través de cambio. Es por ello, que es esencial investigar el campo de acción de los accidentes de tráfico desde la perspectiva de apoyo por parte de un trabajador/a social.

*“El Trabajo Social orienta su acción a promover el cambio y la transformación para recuperar el equilibrio entre el sujeto y el medio”.* (Nieto & García, 2000)

Además de hacer constar la significación de la actuación del profesional del trabajo social desde el momento cero de la emergencia y consecutivamente en las posteriores fases que se van desarrollando después del hecho traumático.

### **Funciones del Trabajo Social en Accidentes de Tráfico**

La figura del trabajador social está presente en lo relativo a los accidentes de tráfico, aunque no en todo el territorio ni en todos los países de la misma forma, en este trabajo se pasa a presentar la forma que podría ser y se tiende a que sea en todo el territorio español.

La Asociación Ayuda y Orientación a los Afectados por Accidentes de Tráfico en su guía de ayuda a los afectados en accidentes de tráfico estima que el trabajador/a social puede desempeñar la labor de:

- o Evaluación de los posibles recursos a precisar por los afectados (p.ej: transporte, comunicación con familiares, etc.)
- o Coordinación con los otros servicios que tradicionalmente intervienen en las emergencias (p.ej: para recuperar objetos del coche).
- o Contención con los afectados, familiares, allegados y participantes.
- o Localización de familiares y/o allegados de personas implicadas en una situación de emergencia.
- o Acompañamiento a afectados, familiares y allegados en su traslado a domicilios o centros específicos.
- o Información y asesoramiento a afectados y/o familiares (cómo dar malas noticias).
- o Búsqueda, localización y facilitación de recursos materiales, alimentación, etc., tanto para los afectados como para el personal participante en la resolución de la emergencia.
- o Dar información a los familiares y/o allegados del personal profesional que interviene en la emergencia.

Posteriormente, tras el primer shock, el trabajador/a social apoyará a las personas afectadas en la:

Derivación de los afectados a programas, servicios o recursos específicos.

- o Evaluación de la intervención en general y de la intervención social en particular.
- o Asesoramiento de apoyo.
- o Realización de informes sociales para lo que sea necesario.

### **¿Qué puede aportar El Trabajo Social en el ámbito de las emergencias y las catástrofes? Funciones del Trabajador/a Social en estas situaciones concretando en los accidentes de tráfico.**

Ahora es el momento de concretar las tareas y las funciones que el trabajador/a social puede desempeñar en este ámbito de actuación. La situación actual en el mundo de la atención a las personas que han sufrido un accidente, empieza a contemplar, como se ha visto anteriormente en este trabajo, el hecho de que un profesional del trabajo social es la persona idónea para intervenir en muchas de las consecuencias. Para ello, este trabajo quiere proponer a partir de todo lo estudiando, un catálogo de funciones:

#### **A) Valoración de las situaciones de necesidad social que se producen en un accidente de tráfico.**

Se considera la primera toma de contacto. En el lugar del siniestro, se realizará una inmediata valoración de las necesidades sociales que implican la situación acontecida. La planificación de la intervención que se va a llevar a cabo debe partir de la evaluación y diagnóstico de dicha situación. Dentro de esta fase podemos encontrar las siguientes tareas inherentes al trabajo social:

De forma directa:

- Estudiar la situación que se ha creado con el accidente, tanto en las víctimas directas como en su entorno llevando a cabo un estudio socio-familiar.
- Diagnóstico de la situación generada por el accidente.
- Priorización de atención a los problemas encontrados.
- Plan de trabajo / puesta en marcha de protocolos.

De forma Indirecta:

- Creación de herramientas y protocolos que respondan a las actuaciones específicas en el campo de los accidentes de tráfico y sus consecuencias en el entorno socio familiar.
- Documentar cada intervención para generar conocimiento
- Aportar los conocimientos adquiridos a foros y publicaciones especializadas para una mejora del conocimiento de la acción y la adecuación de la intervención.

## B) Tareas de contención y apoyo emocional.

Las personas que se ven inmersas en un accidente de tráfico pueden derivar en entrar en un estado de ansiedad, confusión, desorientación e incluso tristeza. Pudiendo llegar a sentir emociones negativas como, por ejemplo, la culpabilidad. Este hecho inesperado se convierte en una situación estresante que genera estados de inestabilidad emocional y afectiva. Por ello, es importante procurar que la persona que ha sufrido el accidente esté lo más receptiva posible a nivel cognitivo y sea capaz de reorganizar la vida en función de las consecuencias, con el apoyo del trabajador social y en general de los recursos existentes y que presentan ellos mismos. Tareas:

- Ofrecer apoyo psicosocial.
- Prestar una atención individualizada y acompañamiento.
- Trabajar la empatía y la relación con la persona.
- Atención a las necesidades de urgencia inmediata.
- Facilitar a la víctima la recuperación de sus estrategias de afrontamiento.
- Favorecer la recuperación y la resiliencia.
- Posibilitar la expresión de emociones.
- Amortiguar las emociones negativas que surjan durante la situación de crisis.
- Colaborar con la evacuación de las personas que se encuentren en riesgo y deban abandonar el lugar (influir y convencer o acompañar).

## C) Información a las víctimas y a los familiares.

Frente a la situación de desorientación y quizás ansiedad o simplemente dolor, que sienten los protagonistas y sus familias, el trabajador social tiene una serie de funciones, ya contempladas en la legislación de los Servicios Sociales, y la fundamental es la primera de la lista que se expone a continuación:

- Facilitar información.
- Asesoramiento a las demandas de información.
- Minimizar la incertidumbre tanto de la víctima como de la familia.
- Recogida de datos personales y familiares para conocer más en profundidad la situación personal, social y familiar.
- Conocer las necesidades básicas de la víctima y de su familia.
- Detectar las carencias que puedan presentar.
- Comunicar malas noticias. Una función propia del trabajo social es comunicar los sucesos traumáticos a las familias de las víctimas, como puede ser fallecimientos, o ingresos en hospital o cualquier circunstancia sobrevenida que cambie el rumbo de las cosas. Según José Vidal Tejeda, subinspector de la Policía Local de Cuenca, *“En determinadas ocasiones, es más conveniente la intervención de un profesional preparado y*

*entrenado para manejar este tipo de situaciones, que la propia del policía o, al menos que esta se realice de forma conjunta” (Noheda, 2010)*

- Salvaguardar la intimidad de la persona afectada velando por el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Recoger la documentación de la víctima en el accidente de tráfico.
- Facilitar una actitud de apoyo, acogida y conocimiento básico de la situación informando de todas las gestiones realizadas para así aliviar la angustia y ansiedad.

#### **D) Mediación entre los implicados en el accidente y demás profesionales intervinientes.**

Cuando un accidente de tráfico se produce son varios los profesionales que intervienen para solucionar el problema; sanitarios, policías, bomberos... Este hecho, en principio normal, genera confusión a la persona afectada que se ve inmersa en una situación repentina y sin tener conocimiento exacto de qué está sucediendo. En conclusión, las personas implicadas en el accidente de tráfico necesitan información sobre los procesos de actuación de los diferentes equipos intervinientes. Y una función propia de la disciplina del Trabajo Social es mediar entre las partes integrantes en un proceso de estas características poniendo a disposición de la persona afectada los recursos necesarios para afrontar la situación-problema en la que se encuentra.

#### **E) Gestión de recursos y prestaciones básicas.**

Elaboración de documentación como informes sociales, fichas sociales, etc. Para el posterior uso tanto judicial como para seguros o simplemente por necesidades de la familia. Todos estos documentos deberán utilizarse también para entresacar conocimiento para la intervención en un futuro.

#### **F) Funciones de acompañamiento social a las víctimas y a sus familias.**

El acompañamiento psico-social a las personas implicadas en este hecho traumático es sin duda, papel fundamental del Trabajador/a Social. Realizando una tarea de atención social a los afectados realizando la valoración correspondiente y favoreciendo el proceso el proceso de intervención para que la persona afectada pueda superar la crisis en la que se ha visto involucrada.

#### **G) Intervención Social con las víctimas y sus familias.**

- Acompañamiento en la primera etapa del proceso de duelo.
- Supervisión permanente de la situación.
- Derivación a otros profesionales si fuera necesario.
- Relacionar a la víctima y/o familiares con su red de apoyo familiar, recursos y entidades sociales, tales como asociaciones, grupos de autoayuda, etc.

**H) Gestión de otros servicios y prestaciones necesarias ante el accidente de tráfico.**

Gestionar cualquier tipo de recurso o servicio que suponga un estado de ansiedad o estrés para el afectado o la familia.

- Organización de reconocimiento de cadáveres (si los hubiera).
- Acompañamiento durante el reconocimiento si la familia lo pidiera.
- Gestionar la organización de los funerales (en el caso de la imposibilidad o dificultad o asunción por parte de la familia).
- Información y asesoramiento sobre prestaciones o ayudas a las que pudiera tener derecho por su situación y tramitación de las mismas, si fuera necesario.
- Coordinación con otros profesionales en las diferentes áreas de intervención.
- Si se diera la situación se informará y orientará a la persona sobre el reconocimiento del grado de discapacidad conectándola con los organismos Autonómicos competentes en esta materia; así como sobre el reconocimiento de la situación de la dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre).

**3. Trabajo social y resiliencia**

Según Manciaux y Tomkiewicz resiliencia es *“recuperarse, ir hacia delante tras una enfermedad, un trauma o un estrés. Es vencer las pruebas y las crisis de la vida, es decir, resistirlas primero y superarlas después, para seguir viviendo lo mejor posible. Es rescindir un contrato con la adversidad”*. En el caso de la recuperación de los efectos de la crisis producida por el accidente de tráfico se tiene que tener en cuenta el uso de la resiliencia tanto en cuanto tienen un efecto de:

- o Desarrollarse de forma positiva a pesar de la experiencia de un ambiente de alto riesgo.
- o Tener competencias constantes ante situaciones de estrés agudo o crónico.
- o Sanar de un trauma.

Hay que tener en cuenta, sin embargo, que la resiliencia no es absoluta ni se consigue de una vez y para siempre, va cambiando según la condición, la naturaleza del trauma, el contexto, la etapa de la vida en la que nos encontremos y puede expresarse de distintas formas en diversas culturas. (Cyrułnik, 1999).

Lo importante es el aporte de la resiliencia como herramienta en la crisis destacando: (Quintero, 2000)

- El “insight o mirada interior” también llamado perspicacia por algunos autores. Considerada como la capacidad de observar y observarse a sí mismo simultáneamente para hacerse preguntas difíciles y darse respuestas honestas.
- Independencia o la capacidad para mantener una distancia física y emocional con respecto a los problemas sin llegar a caer en el aislamiento.
- Relación o la capacidad para originar vínculos íntimos y fuertes con otras personas.
- Iniciativa o capacidad para la autorregulación y la responsabilidad personal necesarios para lograr autonomía e independencia.

Las variables básicas que activan este concepto son: la responsabilidad, la autoestima, la ayuda mutua, la cooperación, el humor y la autocrítica. (Quintero, 2000) Este concepto se ha caracterizado como la interrelación de factores personales y recursos sociales. (Casas & Campos, s.f)

Resiliencia y trabajo social comparten dos puntos de partida importantes. *“Por un lado, ambos enfatizan el peso que las fortalezas que poseen o pueden desarrollar los individuos, grupos o comunidades, tienen en la superación de la adversidad y en su desarrollo y crecimiento personal y por otro lado, se activan cuando acontece una adversidad en la vida de los individuos, grupos o comunidades”*. (Juárez & Lázaro, 2012).

Según Sandra Jiménez (Gambín, 2016), psicóloga-criminóloga en el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía en la provincia de Jaén, la resiliencia es primordial para el tratamiento terapéutico en accidentes de tráfico, aunque también la considera importante para las víctimas de cualquier delito en general. Concretamente en los delitos contra la seguridad vial o seguridad del tráfico ya que estas problemáticas ocurren de manera imprevisible, son incontrolables, generan consecuencias físicas, económicas, psicológicas y sociales, provocando en la víctima culpa, desconcierto, sentimiento de injusticia, indefensión.

La resiliencia se convierte en uno de los últimos objetivos terapéuticos, cuyo logro es potenciar aquellas vivencias y aprendizajes positivos derivados del accidente de tráfico y de esta manera, conseguir adaptarse a la circunstancia acaecida del modo más saludable minimizando el impacto sufrido por el mismo. Sandra Jiménez afirma que *“sólo se puede desarrollar una valoración de la resiliencia de aquellas personas que han sido atendidas psicológicamente por el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía ya que en las asesoradas jurídicamente, no se ha investigado en este aspecto”*. Según datos de esta unidad y aportados por Sandra Jiménez, han sido 50 las personas atendidas, de las cuales a 24 de ellas se les ha prestado asistencia psicológica, considerando resilientes a 8 de ellas. Textualmente dice: *“Desde este Servicio, y desde un punto de vista psicológico y social la resiliencia es un pilar fundamental para trabajar con las víctimas de delitos, y especialmente con las de accidentes de tráfico, toda vez que el aprendizaje positivo que se pueda obtener de este tipo de vivencias traumáticas es el objetivo terapéutico para integrar el hecho de forma satisfactoria”*.

El trabajo social parte de la intervención en el conocimiento de cómo las personas hacen frente a las adversidades de la vida, las necesidades que se generan y cómo superan esto. En su función facilitadora, esta disciplina, entiende las elecciones que realizan las personas para afrontar las crisis de la vida, del mismo modo que las maneras de sobreponerse a ellas. (Casas & Campos, s.f)

Siguiendo a Fraser y Galinsky y Howard y Jenson: los términos de riesgo, protección y resiliencia ofrecen un esquema conceptual dentro de la disciplina de trabajo social para: 1. Comprender cada una de las situaciones sociofamiliares en la práctica profesional; 2. Desarrollar planes de acción; 3. Diseñar servicios y programas específicos dirigidos a los distintos sectores de población y basados en la identificación, fortalecimiento y potenciación de los recursos y fortalezas; 4. Construir modelos e instrumentos de evaluación de programas y servicios basados en resiliencia; 5. Supervisar equipos y proyectos; 6. Plantear investigaciones con enfoque de resiliencia relacionadas con prevención de aislamiento, de conductas violentas, de consumo de sustancias, maltrato, etc. (Villalba, 2011)

#### 4. A modo de conclusión

Un accidente de tráfico es algo impredecible que acontece de manera inquietante y trágica para las víctimas. Ninguna persona está preparada para una experiencia de tal magnitud, por lo que víctimas y familiares se encuentran en una situación de gran vulnerabilidad y confusión ante un hecho de estas características. (Puerto, 2012). Las emergencias sociales, como son los accidentes de tráfico, ocasionan diversas situaciones de necesidades psicosociales y el papel de los trabajadores sociales es canalizarlas y minimizar el impacto, máxime si este profesional está especializado en psicología positiva.

Actualmente podemos afirmar que no existe una valoración psicosocial en la atención a heridos en los servicios que se trasladan al sitio del incidente, por lo tanto no se realiza una intervención inmediata en este aspecto, primando lo físico sobre lo psicológico y social. (Romero, 2009). La Dirección General de Tráfico ha tomado la decisión o el riesgo de que no sea la figura del trabajador social la que se vea implicada en la atención de personas que acaban de sufrir un accidente de tráfico ya que en estos momentos no se cuenta con el rol de este técnico en esta problemática. Esto no implica que la respuesta que actualmente se le está dando a esta necesidad no sea correcta, desde esta perspectiva se considera que sería una respuesta incompleta ya que el ámbito social queda desprovisto de una atención especializada por parte de los trabajadores sociales.

Según Dyalá Fandiño Rojas *“el trabajador/a social tiene una amplia gama de modalidades de intervención, tales como investigador en la valoración social de situaciones de desastre antes, durante y después, facilitador de la organización de la comunidad y las redes de apoyo social para la participación, en la provisión de servicios y recursos para las damnificados, en acciones terapéuticas como intervención en crisis y tratamiento grupal”*.

El/la trabajador/a social es un profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales y del cambio personal y social. De ahí a que se quiera investigar el aporte de la experiencia profesional y de conocimientos en el tratamiento del apoyo necesario a las personas que se han visto afectadas por estos problemas. No podemos olvidar que la atención del trabajo social en urgencias y emergencias sociales tiene larga tradición en otros países, y está claramente demostrado el aporte a la resolución de los problemas. Por lo que dan una serie de fases de intervención por parte del Trabajador Social durante la Emergencia Social según Pérez Madera, D. (Esparrell, 2014). Las mismas pueden ser extrapoladas a los accidentes de tráfico.

Una parte de la disciplina de trabajo social está sumida en contextos y situaciones conflictivas. Una función básica de esta profesión es la gestión del conflicto, aplicando métodos y técnicas para prevenir y/o dar solución a la situación problemática. Pero sí además, este profesional es conocedor de la psicología positiva, su intervención se verá más enriquecida por la unión de ambas ciencias aunando conocimientos.

Desde esta perspectiva, se considera que, si se incluye la figura del trabajo social especializada en psicología positiva en materia de accidentes de tráfico, desde el minuto uno del accidente, las personas implicadas en el mismo conseguirán ser más resilientes ya que tendrán a su disposición un/a profesional del ámbito de lo social preparado/a para afrontar este tipo de situaciones, dotando a las personas de las herramientas y recursos necesarios

para superar y aprender de un hecho tan traumático como puede ser un accidente de tráfico, desarrollando alternativas de acción que incluyan la resiliencia.

El profesional del trabajo social es un potenciador de los procesos de cambio aportando las herramientas necesarias para hacer frente a la adversidad y facilitando que la persona auto gestione sus habilidades y destrezas para conseguir minimizar las consecuencias negativas del hecho acontecido. Por lo tanto, el trabajo social, por su formación, posee capacidades y competencias para activar la resiliencia. Ambas disciplinas son complementarias y utilizarlas de manera simultánea enriquecerá la práctica en Trabajo Social además de crear nuevas líneas de investigación.

*“El fenómeno de la resiliencia no sólo ha sido investigado para ser identificado y definido, sino que cada vez más el acercamiento a este concepto se hace con el objetivo de poder medirlo y evaluarlo tras ello, proponer maneras de promocionar y activar procesos de resiliencia en las personas, grupos y comunidades” (Palma & Hombrados, 2013)*

Se ha logrado realizar una combinación entre la disciplina del Trabajo Social y la Resiliencia, ya que ambas son complementarias y esto enriquece la praxis del trabajo social y como consecuencia, se conseguirá beneficios directos para las personas usuarias de técnicos de esta profesión, no sólo haciendo hincapié en los problemas y necesidades que puedan surgir durante el accidente de tráfico sino subrayando las fortalezas de las personas y logrando que las desarrollen para que puedan hacer frente al incidente y superen de manera resiliente la adversidad. Por ello, es fundamental cubrir una necesidad latente y esta misma debe ser solucionada por la figura del trabajador social especializado en psicología positiva quien por su formación está preparado para ello. Por tal motivo, la resiliencia se puede adaptar a la perspectiva de estudio e intervención que se está llevando a cabo, los accidentes de tráfico, ya que este concepto se puede aplicar en todo el ciclo vital además, de que cualquier persona puede encontrarse en algún momento de su vida implicada en un hecho de estar características, superarlo y salir fortalecido.

Desde el trabajo social y la psicología positiva, se pretende dar una respuesta integral a la sociedad española en materia de accidentes de tráfico, ya que por sus competencias poseen la cualificación adecuada para ello. Cubrir las necesidades psicosociales es uno de los ejes de intervención. Resulta importante prestar esta atención a los/as ciudadanos/as desde el instante inicial en que se produce el accidente. Es por ello que se considera fundamental la presencia del perfil del trabajador/a social con especialidad en psicología positiva dentro del marco de un sistema de atención a víctimas de accidentes de tráfico; atendiendo 24 horas, 365 días al año, para de esta forma poder gestionar las problemáticas derivadas de este hecho que necesiten una atención inmediata.

Lo que prima es conseguir la coyuntura entre lo que aquí se está planteando y los recursos que están implementados. De esta manera, se podrá llevar a cabo una valoración más en profundidad, determinar y evaluar los casos desde un primer momento y así proceder a una respuesta social más adecuada siendo muy consciente de la importancia del trabajo en equipo y multidisciplinar que requiere un accidente de tráfico.

Lo que se pretende es establecer un espacio de meditación, reflexión y debate sobre el papel que tienen los/as trabajadores/as sociales desde la perspectiva de la psicología positiva en este contexto. Se considera importante seguir mejorando las actuaciones que ya existen cómo profesionales y las atenciones ofrecidas a los/as ciudadanos. Cómo dice

Manuel Gil, aunque haciendo referencia a las catástrofes, “Esto nos lleva a señalar la necesidad de seguir mejorando y profundizando en el desarrollo de protocolos integrales de actuación en estas situaciones, no exclusivamente psicológicos, especialmente en el trabajo de acompañamiento a las familias, labor básica y fundamental de los profesionales del Trabajo Social”. (Parejo, 2008)

Cómo señala Mar Ureña “Está totalmente legitimada (a nivel formativo, deontológico, y desde la práctica profesional) la presencia del trabajo social como disciplina en la intervención de todo tipo de emergencia” (Ureña, 2010), siendo los accidentes de tráfico, emergencias.

De esta manera, lo novedoso en esta revisión documental es la inclusión del perfil del trabajador/a social con especialización en psicología positiva, como agente de cambio, en la atención a los afectados por accidentes, integrando principios de psicología positiva a la hora de trabajar con la población afectada, será una de las vías de reorganización de su marco de vida y aceptación del nuevo estado. No sólo desde una perspectiva psicológica sino que englobe la practicidad del cambio día a día en sus vidas, aportando recursos y potenciando sus capacidades y ayudando a gestionar su vida.

Este estudio es una primera toma de contacto con el ámbito de los accidentes de tráfico, el Trabajo Social y la Resiliencia ya que la literatura existente es escasa en estos tres aspectos en conjunto. Por ello, esta revisión puede ser el inicio de un análisis en profundidad sobre esta temática poniendo en marcha técnicas que incluyan valorar los efectos psicosociales a través de indicadores, escalas y normativas.

De cara al futuro, sería interesante elaborar un cuestionario que evalúe la resiliencia en personas que han sufrido un accidente de tráfico ya que actualmente no existe ninguna herramienta para medirla. Considero que la resiliencia es el presente y el futuro para nuestra sociedad por eso es imprescindible seguir trabajando para mejorar los recursos existentes y que gran parte de las personas víctimas de accidentes de tráfico logren ser resilientes. Además de elaborar una guía en la Dirección General de Tráfico para que este organismo cuente con la perspectiva de apoyo que ofrece el Trabajo Social desde la psicología positiva a los ciudadanos afectados por un accidente de tráfico de manera directa o indirecta. La guía se convertirá en un recurso útil para profesionales especializados en este sector.

## 5. Referencias bibliográficas

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2004). *Libro Blanco. Título de Grado en Trabajo Social*.
- Arce, R., Fariña, F., Carballal, A., & Novo, M. (2006). Evaluación del daño moral en accidentes de tráfico: desarrollo y validación de un protocolo para la detección de la simulación. *Psicothema*, 278-283.
- Asociación ayuda y orientación a los afectados por accidentes de tráfico. (22 de Noviembre de 2000). *Guía de ayuda a los afectados por accidentes de tráfico*. Madrid, España.
- Barranco, C. (2004). *La Intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*.
- Caplan, c. e. (Diciembre de 2010). Justificación de la Intervención social y el Trabajo Social en Situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes. (C. O.-L. Mancha, Ed.) *Área Social*(10), 15-24.

- Carr, A. (2004). *Psicología positiva: La ciencia de la felicidad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Casas, G., & Campos, I. (s.f). *Enfoque de la Resiliencia en el Trabajo Social*.
- Castillo, M. D. (1999-2010). Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias, Crisis y Catástrofes del Colegio Oficial de Psicólogos de Castilla-La Mancha. (págs. 179-183). Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla-La Mancha.
- Consejo General del Trabajo Social. (9 de Junio de 2012). *Trabajo Social Sevilla*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de <http://trabajosocialevilla.es/attachments/article/21/CodigoDeontologicoTrabajoSocial.pdf>
- Cortés, G., & García, S. (2003). *Investigación documental. Guía de autoaprendizaje*. México.
- Cyrulnik, B. (1999). *Un merveilleux malheur*. Paris: Odile Jacob.
- Delblanch, M. D. (29 de Abril de 2014). *Atención psicológica online: videoconferencia, chat, email*. Recuperado el 25 de Marzo de 2016, de <http://www.siquia.com/2014/04/consecuencias-de-un-accidente-de-trafico/>
- Dirección General de Tráfico. (2014). *Las principales cifras de la siniestralidad vial. España 2014*. Madrid: DGT.
- Dirección General de Tráfico. (2016). *Dirección General de Tráfico. Gobierno de España*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.dgt.es>
- Du Ranquet, M. (2007). *Los Modelos en Trabajo Social Intervención con personas y familias*. Madrid.
- Esparrell, D. D. (2014). *La intervención del trabajador/a social en situaciones de emergencia y urgencia social*. . *TS Difusión*, 36.
- European Federation of Road Traffic Victims. (2014). *FEVR. European Federation of Road Traffic Victims*. Obtenido de <http://fevr.org/>
- European Transport Safety Council. (2007). *Social and Economic Consequences of Road Traffic Injury in Europe*. Brussels.
- Expósito, C. B. (2004). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*.
- Fandiño Rojas, D. (s.f). *Trabajo Social e Intervención en desastres*.
- Fantova, F. (2008). *Repensando la intervención social*. *Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales*(48).
- Fernández-Abascal, E. G. (2013). *Emociones positivas, psicología positiva y bienestar*.
- Forés, A., & Grané, J. (2008). *La resiliencia: Crecer desde la adversidad*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Fronteras, P. S. (2001). *Catástrofes y ayuda de emergencia*. Barcelona: César San Juan.
- Gálvez, J. (19 de Noviembre de 2015). *El País*. Recuperado el 11 de Enero de 2016, de [http://politica.elpais.com/politica/2015/11/17/actualidad/1447783875\\_312798.html](http://politica.elpais.com/politica/2015/11/17/actualidad/1447783875_312798.html)
- Gambín, S. J. (2016). *Accidentes de tráfico*. (L. C. Pancorbo, Entrevistador)
- Grotberg, E. (1995). *A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit, The International Resilience Project*. La Haya, Holanda.

- Herrero, I. (Diciembre de 2010). Aspectos Teóricos y Prácticos de la Intervención Social y el Trabajo Social en Situaciones de Emergencias y Catástrofes. (C. O.-L. Mancha, Ed.) *Área Social*(10).
- Izquierdo, O. R. (2010). Retos, desafíos y oportunidades de la Intervención Social y el Trabajo Social en Situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes., (págs. 79-84).
- Izquierdo, O. R. (2010). Retos, desafíos y oportunidades de la Intervención Social y el Trabajo Social en Situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes. *Área Social*, 79-84.
- Juárez, A., & Lázaro, S. (2012). Trabajo Social y Resiliencia: Intervenir desde las fortalezas. La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). (Marzo de 2005). Portal UNED. Recuperado el Noviembre de 10 de 2015, de [http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/ESPACIOEURO/LIBROS%20BLANCOS%20DE%20GRADO/LIBROBLANCO\\_TRBJSOCIAL\\_DEF.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/ESPACIOEURO/LIBROS%20BLANCOS%20DE%20GRADO/LIBROBLANCO_TRBJSOCIAL_DEF.PDF)
- Lancero, M. T., & Chisvert Perales, M. (2011). DGT. Recuperado el 2015 de Noviembre de 9, de [http://www.dgt.es/Galerias/la-dgt/empleo-publico/oposiciones/doc/2011/TEMA\\_62\\_-\\_Parte\\_General.doc](http://www.dgt.es/Galerias/la-dgt/empleo-publico/oposiciones/doc/2011/TEMA_62_-_Parte_General.doc)
- López, E. B. (2009). *Portal de Revistas Científicas y Arbitradas de la UNAM*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2015, de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/20209-31996-1-PB.pdf>
- López, J. A. (2000). Y después del accidente ¿Qué? Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Madera, D. P. (2010). El Sistema de Servicios Sociales como estructura respondiente ante las situaciones de Emergencia Social., (págs. 99-110).
- Madera, D. P. (s.f.). El Sistema de Servicios Sociales como estructura respondiente ante las situaciones de Emergencia Social., (págs. 99-110).
- Manciaux, M. (2010). *La Resiliencia: resistir y rehacerse*. Barcelona, España: Gedisa.
- Masniak, D. (2008). Social and Economic Costs of Road Accidents in Europe.
- Masten, A. S., Best, K., & Garmezy, N. (1990). Resilience processes in development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.
- Mora, S. M. (Julio de 2012). Tesis doctoral. . *Fortalezas de carácter y resiliencia en estudiantes de medicina de la Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela*. Madrid.
- Nieto, M. L., & García, C. (2000). Intervención de Trabajo Social en situación de desastre. *Revista de Trabajo Social*, 86-101.
- Noheda, J. V. (2010). Comunicación de malas noticias a familiares de víctimas de siniestros graves. (págs. 131-139). Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla-La Mancha.
- Palma, M. d., & Hombrados, I. (2013). Trabajo Social y Resiliencia: Revisión de elementos convergentes. *Portularia*, XIII(2), 89-98.
- Palma, M., & Hombrados, I. (2013). Trabajo Social y Resiliencia: Revisión de elementos convergentes. *Portularia*, XIII(2), 89-98.

- Parejo, M. G. (12 de Septiembre de 2008). Carta del Decano Manuel Gil a la colegiatura. *Comunicado del Colegio de Trabajadores Sociales sobre el accidente aéreo de Barajas del 20 de agosto de 2008*. Madrid, España.
- Peñate, Á. C. (2009). Una aproximación a la intervención del Trabajo Social Comunitario en situaciones de catástrofes y desastres. . *Cuadernos de Trabajo Social*, 243-257.
- Puerto, E. (2012). *Support for victims of traffic accidents: a pioneering initiative in Europe*.
- Puig, G., & Rubio, J. (2011). *Manual de Resiliencia aplicada*. Barcelona: Gedisa.
- Quintero, Á. M. (2000). La Resiliencia: Un reto para Trabajo Social. X Congreso Nacional de Trabajo Social. Cartagena de Indias, Colombia.
- Rojas, D. F. (1990). Trabajo Social e intervenciones en desastres. *Revista costarricense de Trabajo Social*, 27-37.
- Rojas, D. F. (s.f.). *Escuela de Trabajo Social*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2015, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000152.pdf>
- Romero, M. C. (30 de Abril de 2009). Tratamiento psicológico de los familiares y víctimas de accidentes de tráfico.
- Rutter, M. (1987). Resiliencia psicosocial y mecanismos de protección. *América Journal of Orthopsychiatric*.
- Santos, Á. L. (2011). DGT. Recuperado el 25 de Marzo de 2016, de [www.dgt.es/Galerias/.../TEMA\\_11\\_Parte\\_Comun\\_mov\\_segura66g.doc](http://www.dgt.es/Galerias/.../TEMA_11_Parte_Comun_mov_segura66g.doc)
- Slaikue, K. A. (2000). *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. México: El manual moderno.
- Somovilla, I. S. (2010). *Los accidentes de tráfico y su incidencia en el sistema de seguridad social (2000-2010)*. España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- tráfico., A. A. (22 de Noviembre de 2000). *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2015, de <http://www.msssi.gob.es/ciudadanos/accidentes/accidentesTrafico/ayudaAfectados.htm>
- Ureña, M. (2010). El Colegio Profesional ante la Acción Voluntaria en Grandes Emergencias: Cuerpo de Trabajadores Sociales voluntarios en Grandes Emergencias del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid., (págs. 93-98). Madrid.
- Vanistendael, S., & Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Villalba, C. (2011). *El enfoque de resiliencia en Trabajo Social*.
- Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. . Madrid: Alianza.